



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024

TITOLO DEL PROGETTO: *SPORTELLI DI CITTADINANZA DIGITALE ATTIVA*

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

SETTORE E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area di intervento: 24 Sportelli informativi

DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo è **facilitare l'accessibilità** e la **fruibilità dei servizi digitali** offerti dalla pubblica amministrazione attraverso un **accompagnamento di tipo informativo e pratico al cittadino** nell'accesso agli stessi e nell'acquisizione o il potenziamento delle competenze necessarie per ricorrervi autonomamente.

L'attivazione di mirati **servizi di informazione** consentirà di **accrescere l'inclusione sociale** e la realizzazione di **forme di cittadinanza attiva**; diffondere il ricorso ai servizi digitali, supportandone nella pratica l'utilizzo; individuare e soddisfare aspettative e fabbisogni modulando gli interventi in funzione delle richieste espresse in una comunicazione *face to face*.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Implementazione servizi informativi degli URP comunali

I/le volontari/e **sotto la guida degli OLP** si occuperanno del coordinamento **con le attività di facilitazione digitale già erogate** per la misurazione dei risultati raggiunti e la definizione delle azioni da introdurre nell'implementazione dei servizi; provvederanno al recepimento di indicatori e target definiti dal sistema di monitoraggio centralizzato dal **Dipartimento per la transizione digitale**, a cui il progetto concorre; realizzeranno l'**insediamento dei punti di facilitazione** in coordinamento con gli uffici comunali coinvolti per il sistematico aggiornamento del servizio informativo targettizzato.

Sportelli di cittadinanza digitale attiva

I /le volontari/e **sotto la guida degli OLP** si dedicheranno preliminarmente e nell'arco del servizio alla promozione, attraverso canali formali e informali, dello *Sportello di cittadinanza digitale attiva*; forniranno **supporto pratico e individualizzato rivolto all'accesso ai servizi amministrativi locali e nazionali** e alle specifiche esigenze di **sicurezza digitale**; svolgeranno attività di **facilitazione informatica** volta all'acquisizione di **crecente autonomia nell'uso di internet e delle tecnologie digitali**.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Comune di **Gallipoli**, Via Pavia, 3 (cap. 73014) presso la sede dell'**Ufficio Servizi Sociali**;
Comune di **Taviano**, Piazza del Popolo (cap. 73057) presso la sede dell'**Ufficio relazioni con il pubblico**;
Comune di **Tuglie**, Piazza Massimo D'Azeglio (cap. 73058) presso l'**Ufficio URP**;
Comune di **Racale**, Via Fiumi Marina (cap. 73055) presso **Uffici Cultura, politiche giovanili e URP**;
Comune di **Melissano**, Via Casarano (cap. 73040) presso l'**Ufficio Cultura**.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

28 posti disponibili (senza vitto e alloggio) di cui **9 posti riservati per basso reddito** (ISEE < 15.000 euro).
In particolare, **6 posti** (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Gallipoli**;
4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Taviano**;
6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Tuglie**;
6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Racale**;
6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per Comune di **Melissano**.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Disponibilità alla flessibilità oraria e alla partecipazione ad eventuali eventi e manifestazioni legati alle attività svolte (anche durante i giorni festivi). I volontari sono, inoltre, tenuti a realizzare le attività previste dal Progetto anche se fuori sede (rimangono a carico dell'Ente eventuali costi di spostamento). I volontari potranno, previa autorizzazione, mettersi alla guida di veicoli del Comune.

Numero minimo di **ore** di servizio settimanale **20**; monte ore annuale 1.145; numero di **giorni** a settimana **5**.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestato specifico rilasciato da ente terzo: organismo privato incaricato **Ente di Formazione – Associazione Ermes Puglia** con sede a Gallipoli (LE) Corso Italia, 120 C. F. 90050020750, P. IVA 04938170752.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il sistema di selezione comprende un colloquio individuale e la valutazione del curriculum vitae. L'accesso ai posti

riservati ai giovani con minori opportunità prevede l'esame della certificazione ISEE aggiornata per un valore inferiore o pari alla soglia di 15.000,00 euro.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Lezioni frontali di **formazione introduttivo-teorica relativa al Servizio Civile Universale** della durata complessiva di **42 ore**. La formazione sarà erogata presso la sede del **Comune di Gallipoli** (capofila) nella sala conferenze del Municipio in via Pavia snc, 73014 Gallipoli (Le). Per motivi organizzativi e al fine un'ottimale organizzazione della formazione, le sedi potranno variare tra le strutture istituzionali degli enti coinvolti più idonee ad ospitare la specifica attività.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La **formazione specifica** ha l'obiettivo fornire ai/alle volontari/e gli strumenti utili per la realizzazione delle attività previste e il know how necessario per gestire al meglio il rapporto di relazione con i destinatari e i beneficiari; sarà articolata in lezioni frontali (per il 50% del monte ore complessivo) e attraverso dinamiche non formali e relative tecniche (per il 50% del monte ore complessivo). In funzione della co-progettazione anche la formazione specifica sarà svolta **nelle diverse sedi dei Comuni coinvolti**; per motivi organizzativi e al fine di favorire un'ottimale organizzazione della formazione, le sedi potranno variare tra le strutture istituzionali degli enti coinvolti più idonee ad ospitare la specifica attività; l'intero monte orario sarà erogato **entro e non oltre 90 giorni** dall'avvio del Progetto stesso. In caso di volontari subentranti i termini decorreranno dall'inserimento in servizio degli stessi. Le **72 ore** di formazione specifica complessiva prevedono:

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di SCU (6 ore)

Formazione di settore per i servizi al cittadino e sportelli informativi (6 ore)

Strumenti teorico pratici di gestione automatizzata dello sportello informativo (6 ore)

Tecnologie e metodi del welfare digitale (6 ore)

Soft skills (5 ore)

Elementi di project management (5 ore)

Formazione specifica erogata dall'Ente di servizio civile (38 ore)

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

WELFARE DIGITALE ACCESSIBILE

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

- Fornire un'**educazione di qualità, equa ed inclusiva**, e una opportunità di apprendimento per tutti, con servizi informativi e di assistenza rivolti a tutti i target della cittadinanza, nessuno escluso, e rimuovendo gli ostacoli alla pari dignità sociale, facilitando la fruibilità e l'accessibilità dei servizi digitali per i destinatari quanto per la PA (**Obiettivo 4**).
- **Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi**, in contrasto al pesante divario nel possesso di competenze digitali che penalizza il Meridione (**Obiettivo 10**).

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni (**Ambito di azione F**).

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Ai/alle Volontari/e con minori opportunità sarà dedicato un **percorso individuale**, a cura dell'OLP, di **formazione e accompagnamento**, in grado di supportare gli stessi giovani, in particolare, nell'acquisizione delle competenze necessarie **all'orientamento e all'inserimento lavorativo**, con lo scopo di **ridurre il gap di partenza** dovuto alla condizione di svantaggio da cui provengono.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Finalizzato all'acquisizione di competenze funzionali all'**inserimento nel mondo del lavoro** attraverso **l'orientamento sulle opportunità di collocazione professionale** nei settori progettuali in cui si esplica il servizio; l'acquisizione di capacità per realizzare una efficace candidatura alle posizioni lavorative; sostenere una selezione (sotto l'aspetto psicologico e di autoconsapevolezza); discernere e utilizzare canali garantiti e istituzionali nella ricerca di **occasioni di lavoro o di formazione professionalizzante**; utilizzare in maniera competente i canali di promozione del proprio profilo lavorativo; padroneggiare i principali e più recenti strumenti italiani ed europei per valorizzare le proprie conoscenze ed esperienze.